

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG ỨNG DỤNG TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN ĐIỆN TỬ SAVY

ĐIỀU 1. Phạm vi áp dụng

Điều khoản, điều kiện về việc sử dụng Ứng Dụng Tiền Gửi Có Kỳ Hạn Điện Tử Savy này (“Điều khoản, điều kiện”) áp dụng đối với các Khách hàng là cá nhân người Việt Nam có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của Bộ Luật dân sự đăng ký sử dụng dịch vụ tiền gửi có kỳ hạn điện tử được TPBank cung cấp,

ĐIỀU 2. Giải thích từ ngữ

1. “TPBank” là ngân hàng thương mại cổ phần Tiên Phong
2. Savy: Là ứng dụng Tiền Gửi Có Kỳ Hạn Điện Tử được phát triển bởi TPBank, cho phép gửi tiền với nguồn tiền từ tài khoản thanh toán mở tại TPBank hoặc từ tài khoản thanh toán kết nối với thẻ ATM của Khách hàng mở tại bất kỳ ngân hàng nào thuộc hệ thống NAPAS đã đăng ký dịch vụ thanh toán trực tuyến.
3. “Điều khoản, điều kiện” là Điều khoản, điều kiện sử dụng Ứng Dụng Tiền gửi có kỳ hạn điện tử Savy này.
4. “Ứng dụng” là Tiền Gửi Có Kỳ Hạn Điện Tử Savy, thực hiện cung cấp dịch vụ Tiền Gửi Có Kỳ Hạn Điện Tử theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
5. “Khách hàng” là cá nhân người Việt Nam có tài khoản thanh toán (VND) đăng ký dịch vụ thanh toán trực tuyến và đăng ký sử dụng dịch vụ Tiền Gửi Có Kỳ Hạn Điện Tử của Savy.
6. “Dịch vụ Tiền Gửi Có Kỳ Hạn Điện Tử” (gọi tắt là “Dịch vụ”): là dịch vụ cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến với TPBank và được TPBank cho phép bằng cách truy cập vào ứng dụng Savy, xác lập và thực hiện các giao dịch thoả thuận với TPBank. Các dịch vụ trực tuyến do TPBank cung cấp bao gồm nhưng không giới hạn bởi các dịch vụ: Tra cứu các thông tin về tài khoản tiền gửi có kỳ hạn; Thực hiện các dịch vụ gửi, tất toán tiền gửi có kỳ hạn; thực hiện các đề nghị mở tài khoản thanh toán; Gửi tiền gửi có kỳ hạn; Gửi tiền gửi định kỳ và các giao dịch khác được TPBank cho phép theo từng thời kỳ. Khách hàng sử dụng tài khoản đăng nhập và mật khẩu để truy cập hệ thống và sử dụng dịch vụ.
7. “Giao dịch” là các giao dịch được thực hiện bởi Khách hàng thông qua việc sử dụng Dịch vụ Savy cung cấp cho Khách hàng theo các gói dịch vụ Khách hàng đã đăng ký.
8. “Tài khoản” là tài khoản thanh toán bằng Việt Nam Đồng của Khách hàng tại TPBank.
9. “Tài khoản đăng nhập (User)” là Tài khoản đăng nhập ban đầu do TPBank cung cấp là số điện thoại sử dụng để đăng ký Savy.
10. “Mật khẩu truy cập (password)” là dãy ký tự được sử dụng để truy cập vào ứng dụng Savy. Mật khẩu là dãy số do Khách hàng tự nhập, Khách hàng thực hiện đổi mật khẩu bằng tính năng Đổi mật khẩu trong Savy.
11. “OTP (One time password)” là mật mã xác thực 1 lần được sinh ra từ các phương thức xác thực của TPBank, được sử dụng trong quá trình thực hiện các giao dịch nhằm đảm bảo an toàn và bảo mật cho tài khoản và giao dịch của Khách hàng.

12. "Thiết bị truy cập" là các thiết bị có kết nối internet để sử dụng dịch vụ (như: máy tính bảng, điện thoại).
13. "OTP – SMS" là phương thức cung cấp OTP xác thực cho Khách hàng bằng tin nhắn gửi tới số điện thoại Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.
14. "Soft Token (Software Token)" là phần mềm cung cấp mã OTP được cài đặt trên thiết bị di động và gắn duy nhất với tài khoản đăng nhập Savy. Soft Token có thời hạn sử dụng.
15. "Sao kê" là bảng kê chi tiết các khoản giao dịch cùng các khoản phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng Tài khoản trong một khoảng thời gian nhất định.

ĐIỀU 3. Nội dung Dịch vụ Tiền Gửi Có Kỳ Hạn Điện Tử và các rủi ro có thể gặp phải

1. Savy là ứng dụng để Khách hàng sử dụng Dịch vụ Tiền Gửi Có Kỳ Hạn Điện Tử với các nội dung được định nghĩa tại Khoản 5 Điều 2, Điều khoản, điều kiện này và các sản phẩm, dịch vụ, quy định của TPBank trong từng thời kỳ.
2. Khi được cung cấp dịch vụ trên Savy, Khách hàng thừa nhận đã biết, nhận thức rõ và được TPBank giải thích về các khả năng xảy ra tổn thất có thể gặp phải trong quá trình Khách hàng sử dụng Savy, bao gồm nhưng không giới hạn ở các rủi ro công nghệ, rủi ro kỹ thuật, trục trặc mạng tin học, lỗi phát sinh trong hệ thống máy móc, thiết bị, sự gian lận, giả mạo, cấu thả, nhầm lẫn bởi con người trong việc sử dụng mật khẩu, thiết bị bảo mật, thẩm quyền giao dịch. Trừ những trường hợp thuộc trách nhiệm của TPBank theo quy định tại Điều khoản, điều kiện này, Khách hàng thừa nhận và chấp nhận tất cả các rủi ro này, tự chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sự cố, thiệt hại nào phát sinh và miễn cho TPBank bất kỳ nghĩa vụ nào liên quan.

ĐIỀU 4. Quyền lợi và Trách nhiệm của Khách hàng

1. Quyền của Khách hàng

- a) Tự nguyện lựa chọn sử dụng phương tiện điện tử để thực hiện giao dịch với TPBank trên Savy theo quy định tại Bản Điều khoản, điều kiện này.
- b) Được sử dụng thiết bị truy cập để sử dụng ứng dụng Savy do TPBank cung cấp để sử dụng Dịch vụ của Savy.
- c) Có quyền khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ theo quy định của pháp luật. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho TPBank trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của Khách hàng bị vi phạm. Quá thời hạn trên, TPBank sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của TPBank, Khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của TPBank;
- d) Yêu cầu TPBank cung cấp thông tin tra soát về Tài khoản và các giao dịch thực hiện trên Savy qua số điện thoại hỗ trợ Khách hàng: 1900.58.58.85 hoặc (84.4) 37.683.683 hoặc số điện thoại quy định khác của TPBank theo từng thời điểm;
- e) Được quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ, yêu cầu cấp lại mật khẩu;
- f) Được quyền và đồng ý sử dụng các dịch vụ, các loại giao dịch mà TPBank phát triển và cho phép sử dụng trên Savy.

- g) Các quyền khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

2. Trách nhiệm của Khách hàng

- a) Mở tiền gửi có kỳ hạn điện tử tại Savy và tuân thủ các quy định về mở, sử dụng tiền gửi có kỳ hạn của TPBank và pháp luật;
- b) Cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực các thông tin cần thiết theo yêu cầu của TPBank khi đăng ký Dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ;
- c) Đồng ý cho TPBank tự động trích Tài khoản trước/sau khi tất toán tiền gửi có kỳ hạn để thanh toán giá trị các Giao dịch, các loại phí liên quan đến Giao dịch, phí giải quyết tranh chấp của Khách hàng phát sinh với TPBank theo quy định của TPBank và pháp luật;
- d) Chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch Khách hàng thực hiện trên Savy đồng thời chấp nhận vô điều kiện các điều khoản điều kiện của giao dịch theo quy định của TPBank khi thực hiện giao dịch trên Savy
- e) Chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các Giao dịch đã được thực hiện bằng User và Mật khẩu của Khách hàng mà không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác Giao dịch với bất kỳ lý do nào trừ khi thỏa mãn các điều kiện tại Điều 10 dưới đây và phụ thuộc vào sự xem xét, chấp thuận của TPBank;
- f) Mọi giao dịch trên Savy do Khách hàng thực hiện, không chấp nhận việc Khách hàng ủy quyền thực hiện giao dịch trên Savy.
- g) Chịu trách nhiệm bảo mật Mật khẩu và thực hiện tất cả các biện pháp cần thiết ở mức độ cao nhất nhằm phòng chống việc sử dụng trái phép User và Mật khẩu là các phương tiện giúp Khách hàng sử dụng Dịch vụ. Cho mục đích này, Khách hàng cam kết và TPBank đương nhiên hiểu Khách hàng không bao giờ viết, tiết lộ dù vô tình hay cố ý Mật khẩu cho bất kỳ ai tại bất kỳ nơi nào và vào bất kỳ thời điểm nào. Khách hàng sẽ có nghĩa vụ hủy ngay mật khẩu vừa được cung cấp bởi Savy và tự tạo ra, tự chọn lấy Mật khẩu sử dụng Dịch vụ của mình. TPBank khuyến cáo Khách hàng không chọn Mật khẩu là những số dễ đoán như ngày sinh, số điện thoại, không lưu Mật khẩu và User tại bất kỳ phần mềm nào có tính năng lưu lại tự động (ví dụ, tính năng "nhớ mật khẩu" hoặc tính năng tương tự trên ứng dụng đang sử dụng);
- h) Chịu trách nhiệm giữ gìn bảo quản và bảo mật thiết bị nhận OTP SMS, thiết bị cài đặt Soft Token tại vị trí an toàn;
- i) Mỗi lần đăng nhập vào Dịch vụ, Khách hàng không được rời khỏi thiết bị truy cập hoặc để người khác sử dụng thiết bị truy cập cho đến khi Khách hàng thoát ra khỏi đăng nhập. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo thoát ra khỏi đăng nhập sau mỗi lần truy cập Dịch vụ;
- j) Thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho TPBank khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép Dịch vụ được TPBank cung cấp cho Khách hàng; hoặc nghi ngờ có người biết Mật khẩu của Khách hàng theo số điện thoại: 1900.58.58.85 hoặc (84.24) 37.683.683 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của TPBank tại từng thời điểm. Khách hàng phải xác nhận lại thông báo của mình bằng văn bản gửi cho TPBank (nếu trước đó thông báo bằng các hình thức khác);

- k) Trường hợp Thiết bị cung cấp OTP bị mất cắp, thất lạc, Khách hàng phải thông báo ngay cho TPBank và liên hệ với TPBank để cấp lại Thiết bị cung cấp OTP.
- l) Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến Dịch vụ theo biểu phí được TPBank quy định theo từng thời kỳ;
- m) Thông báo ngay cho TPBank bằng văn bản những thay đổi về địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc hoặc các thông tin đăng ký khác theo yêu cầu của TPBank;
- n) Hợp tác và cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết theo yêu cầu của TPBank phù hợp với thỏa thuận với TPBank và quy định pháp luật;
- o) Sử dụng dịch vụ và quản lý Tài khoản theo đúng quy định của TPBank, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;
- p) Cam kết không thực hiện các giao dịch trái pháp luật trên Savy;
- q) Cam kết thực hiện các quy trình về giao dịch tiền gửi có kỳ hạn do TPBank quy định trên Savy;
- r) Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều kiện, điều khoản này và các quy định có liên quan của pháp luật.
- s) Hoàn trả cho TPBank những khoản thanh toán thừa và lãi suất phát sinh theo quy định của TPBank, những khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào Tài khoản.
- t) Không thực hiện các thao tác đăng nhập tự động hoặc sử dụng bất kỳ phương thức nào để truy vấn, thực hiện giao dịch với tần suất bất thường theo đánh giá của TPBank.
- u) Không lợi dụng các chính sách sản phẩm của TPBank để trục lợi hoặc thực hiện các giao dịch bất hợp pháp hoặc gây quá tải/thiệt hại cho hệ thống của TPBank theo đánh giá của TPBank.
- v) Nếu KH phát hiện ra lỗi kỹ thuật đang tồn tại trên hệ thống, KH có trách nhiệm thông báo cho TPBank ngay khi phát hiện. KH không được thực hiện khai thác các lỗi để trục lợi, hoặc tiết lộ ra bên ngoài để các đối tượng xấu thực hiện trục lợi, hoặc gây ảnh hưởng tới dịch vụ của TPBank theo đánh giá của TBank.
- w) Khách hàng đăng kí sử dụng Savy nghĩa là đồng ý với các nội dung quy định tại bản điều kiện điều khoản này và cam kết cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác khi đăng ký và sử dụng dịch vụ của Savy. Nếu Khách hàng có sự gian lận hoặc bị giả mạo trong việc sử dụng các giấy tờ tùy thân để đăng ký dịch vụ, cung cấp thông tin không chính xác, thông tin giả mạo hoặc TPBank nghi ngờ giao dịch có dấu hiệu gian lận, giả mạo, hoặc liên quan đến quản lý rủi ro dịch vụ Savy thì TPBank có quyền từ chối cung cấp dịch vụ hoặc chấm dứt việc sử dụng dịch vụ tại bất kỳ thời điểm nào mà không cần sự đồng ý của Khách hàng và không cần thông báo cho Khách hàng; đồng thời Khách hàng phải chịu hoàn toàn các thiệt hại phát sinh do bị gian lận/giả mạo thông tin, chịu trách nhiệm trước pháp luật và đền bù các thiệt hại phát sinh (nếu có).

ĐIỀU 5. Quyền và trách nhiệm của TPBank

1. Quyền của TPBank

- a) Được miễn trách nhiệm do không thực hiện Giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin... bị trục trặc hoặc vì bất kỳ lý do nào khác.

- b) Cung cấp thông tin tra soát về Tài khoản đăng nhập theo cách thức thoả thuận tại Điều khoản, điều kiện này.
- c) Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép khác bao gồm tổ chức, cá nhân hợp tác với TPBank thông tin về Khách hàng và các Giao dịch theo đúng yêu cầu của quy định của pháp luật.
- d) Từ chối cấp phép việc thực hiện các Giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của TPBank và pháp luật hoặc trong các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của TPBank.
- e) Được quyền khoá/tạm ngừng/chấm dứt/từ chối việc sử dụng Dịch vụ của Khách hàng theo quy định tại Khoản 3 Điều 7 Điều khoản, điều kiện này.
- f) Các quyền khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

2. Trách nhiệm của TPBank

- a) Tuân thủ các quy định về giao dịch ngân hàng điện tử của TPBank và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
- b) Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng theo Hợp đồng này.
- c) Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, Tài khoản và Giao dịch theo quy định của pháp luật.
- d) Khoá User trong vòng 2 giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông báo của Khách hàng bằng văn bản hoặc qua điện thoại về việc Thiết bị cung cấp OTP bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ Mật khẩu.
- e) Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ.
- f) TPBank sẽ nỗ lực để các thông tin cung cấp cho Khách hàng qua Dịch vụ là chính xác theo hệ thống máy tính ghi nhận. Tuy nhiên do đặc thù của sản phẩm và hoàn cảnh vượt quá phạm vi kiểm soát của TPBank, TPBank không đảm bảo mọi thông tin là chính xác và không có sai sót.
- g) TPBank không có trách nhiệm với những thiệt hại do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của TPBank dẫn đến sự không thể thực hiện được Dịch vụ bao gồm, nhưng không giới hạn, các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, mất điện.
- h) Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

ĐIỀU 6. Cách thức sử dụng dịch vụ Savy.

Truy cập bằng chương trình ứng dụng (áp dụng cho máy tính bảng và điện thoại): Khách hàng tải ứng dụng và cài đặt vào Thiết bị truy cập của mình. Khi đã có ứng dụng trên Thiết bị truy cập, Khách hàng nhập Tài khoản đăng nhập và Mật khẩu vào ứng dụng để bắt đầu sử dụng dịch vụ. TPBank cung cấp các phiên bản ứng dụng Savy sau:

- a) Phiên bản hệ điều hành iOS: Khách hàng vào Apple Store search từ khóa "Savy" để tìm ứng dụng Savy, tải về và cài đặt trên Thiết bị truy cập.
- b) Phiên bản hệ điều hành Android: Khách hàng vào Google Play search từ khóa "Savy" để tìm ứng dụng Savy, tải về và cài đặt trên Thiết bị truy cập.

- c) TPBank có thể cung cấp các phiên bản ứng dụng khác và sẽ thông báo cho Khách hàng trên các kênh truyền thông do Savy quyết định. Khách hàng tự lựa chọn và chịu trách nhiệm về lựa chọn sử dụng phiên bản ứng dụng của mình.

ĐIỀU 7. Truy cập dịch vụ và xử lý giao dịch

1. Dịch vụ Savy là một dịch vụ được cung cấp trên cơ sở nguyên trạng và TPBank không đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ một cách liên tục và không bị gián đoạn. Vì thế, mặc dù Khách hàng có thể sử dụng Dịch vụ vào mọi thời điểm, Khách hàng đồng ý rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng, thực hiện được một số hoặc tất cả các Dịch vụ do việc bảo trì hệ thống hoặc vì bất kỳ lý do nào khác.
2. Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi được thực hiện qua Dịch vụ bằng Tài khoản đăng nhập và Mật khẩu của Khách hàng và yêu cầu thực hiện Giao dịch đã được gửi tới hệ thống xử lý của TPBank. TPBank không bảo đảm việc cung cấp Dịch vụ qua phương tiện điện tử sẽ hoàn toàn không bị ngắt hoặc không gặp lỗi; các thông tin được truyền tải bị mất; xuất hiện những virus gây thiệt hại cho thiết bị truy cập của Khách hàng khi Khách hàng truy cập vào hệ thống của TPBank để thực hiện Giao dịch.
3. TPBank có thể chấm dứt/từ chối việc thực hiện Giao dịch hoặc ngừng cung cấp dịch vụ Savy cho Khách hàng vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước khi TPBank thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp:
 - a) Khách hàng vi phạm quy định của TPBank hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý Tài khoản/tiền gửi có kỳ hạn, hoặc
 - b) Theo quyết định, yêu cầu pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc
 - c) Các trường hợp TPBank đánh giá liên quan đến gian lận/giả mạo và rủi ro; hoặc
 - d) Khi lợi ích của TPBank/Khách hàng/Bên thứ ba có thể bị tổn hại hoặc có gian lận, quản lý rủi ro; hoặc
 - e) Trường hợp TPBank tạm ngưng dịch vụ để bảo trì, hoặc
 - f) Khi phát hiện Khách hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào Điều kiện, điều khoản này.
4. Khách hàng tự đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch của mình là chính xác và đầy đủ.
5. Trong quá trình sử dụng Savy, Khách hàng đồng ý nhận thư điện tử, tin nhắn, thông báo với mục đích quảng cáo, thông báo sản phẩm dịch vụ và/hoặc bất kỳ thông tin nào khác từ TPBank. TPBank thực hiện việc gửi thư điện tử, tin nhắn, thông báo cho Khách hàng với nội dung, số lượng, thời điểm, thời hạn và các yếu tố khác theo toàn quyền quyết định của TPBank, phù hợp với mục đích và nội dung của Dịch vụ ngân hàng điện tử mà TPBank cung cấp trên Savy.

ĐIỀU 8. Các giao dịch gửi/rút tiền gửi có kỳ hạn Savy

1. Khi Khách hàng thực hiện giao dịch gửi tiền trong ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của TPBank thì kì hạn gửi và lãi suất được tính từ ngày làm việc tiếp theo.
2. Yêu cầu gửi tiền/tất toán tiền gửi có kỳ hạn Savy của KH gửi đến hệ thống Savy trước thời điểm thực hiện kết chuyển giao dịch cuối ngày: Xử lý ngay trong ngày.
3. Yêu cầu gửi/ tất toán tiền gửi có kỳ hạn Savy của Khách hàng gửi đến hệ thống Savy sau thời điểm thực hiện kết chuyển giao dịch cuối ngày: xử lý vào ngày làm việc tiếp theo.

4. Giá trị các giao dịch và các khoản phí quy định tại Điều kiện điều khoản dịch vụ thu phí quản lý tiền gửi có kỳ hạn ứng dụng Savy sẽ được TPBank tự động ghi nợ/có trực tiếp từ Tài khoản thanh toán của Khách hàng. Trong trường hợp Tài khoản thanh toán không có đủ số dư để TPBank trích tiền, TPBank được quyền trích trừ vào số tiền gửi gốc của Khách hàng tại ngày đáo hạn/tất toán khoản tiền gửi. TPBank được quyền từ chối cấp phép giao dịch nếu số dư được phép sử dụng trên Tài khoản thanh toán không đủ để gửi tiền gửi có kỳ hạn hoặc trong trường hợp hết hạn mức sử dụng ngày, tuần.
5. Thời hạn giải quyết khiếu nại của Khách hàng trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày giao dịch. TPBank sẽ hoàn trả cho Khách hàng giá trị các giao dịch khiếu nại đúng.

* Lưu ý: Trong trường hợp đặc biệt, TPBank sẽ có thông báo cụ thể cho Khách hàng.

ĐIỀU 9. Chính sách bảo mật thông tin

1. Các nguyên tắc bảo mật
Để đảm bảo tính bảo mật của thông tin Khách hàng, TPBank thực hiện các nguyên tắc sau:
 - a) Chỉ yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin mà TPBank cho rằng có liên quan đến các nhu cầu tài chính và giao dịch giữa Khách hàng và TPBank.
 - b) Sử dụng thông tin cá nhân của Khách hàng để đưa ra chất lượng dịch vụ và sản phẩm tốt hơn.
 - c) Không tiết lộ thông tin cá nhân cho các tổ chức bên ngoài trừ khi Khách hàng đồng ý hoặc luật pháp yêu cầu.
 - d) Thông tin của Khách hàng được lưu giữ một cách chính xác và cập nhật.
 - e) Sử dụng hệ thống bảo mật chặt chẽ để phòng tránh việc người không có thẩm quyền tiếp cận thông tin của Khách hàng, kể cả nhân viên ngân hàng.
 - f) Những cá nhân hoặc bên thứ ba có quyền tiếp cận thông tin cá nhân của Khách hàng được yêu cầu rõ ràng về việc tuân thủ nghĩa vụ giữ bảo mật do TPBank đề ra.
2. Bảo mật dữ liệu
Mọi thông tin của Khách hàng trên hệ thống TPBank được bảo mật theo tiêu chuẩn của ngành ngân hàng:
 - a) Máy khách: Trong quá trình cung cấp thông tin cho chúng tôi, Khách hàng có thể yên tâm bởi công nghệ mã hóa sẽ cao nhất để bảo vệ thông tin trong quá trình truyền đi trên Internet.
 - b) Máy chủ: các máy chủ của TPBank đều được bảo vệ bằng "bức tường lửa" và hệ thống "phát hiện và ngăn chặn xâm nhập" liên tục có sự theo dõi thường xuyên của người quản trị nhằm ngăn chặn mọi truy cập trái phép hoặc khả nghi. Mật khẩu của Khách hàng được mã hóa 1 chiều, vì thế, ngay cả người quản trị server cũng không thể biết được mật khẩu của Khách hàng.
 - c) Khi gặp sự cố về bảo mật, Khách hàng cần phải liên hệ ngay với Ngân hàng, tránh việc kẻ gian lợi dụng sơ hở.
3. Bảo mật tài khoản
 - a) Mọi thông tin tài khoản của Khách hàng tương tác với hệ thống TPBank đều thông qua việc nhận gửi email. Vì vậy, để đảm bảo thông tin cá nhân của mình, Khách hàng cần phải bảo mật cả thông tin email của mình.
 - b) Không nên ghi thông tin tài khoản ra bất kỳ đâu, mà nên nhớ trong đầu.
 - c) TPBank sẽ không bao giờ yêu cầu Khách hàng cung cấp mật khẩu của tài khoản để đảm bảo chỉ Khách hàng là người duy nhất biết mật khẩu đó. Không nên lựa chọn các con số dễ đoán như ngày

sinh nhật, số điện thoại hay một phần tên của mình để làm mật khẩu. Nếu Khách hàng nghĩ rằng thông tin tài khoản hay mã số bí mật đã bị tiết lộ cho một bên thứ ba, bị mất hoặc ăn cắp, và từ đó có thể nảy sinh giao dịch không phải do chính Khách hàng tiến hành, Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho TPBank ngay lập tức.

- d) Cả ngân hàng và Khách hàng đều đóng vai trò quan trọng trong việc chống gian lận. Khách hàng có trách nhiệm không tiết lộ thông tin tài khoản của mình một cách cố tình hay vô ý cho người khác.

4. Bảo mật thông tin Khách hàng

Chương trình khuyến mại, tiếp thị: trong các chương trình giải thưởng hoặc khuyến mại (trên mạng, qua điện thoại hoặc tại chi nhánh), TPBank có thể sẽ thu thập thông tin cá nhân từ những người đồng ý cung cấp thông tin của mình. Ngân hàng có thể dùng thông tin này để tư vấn về sản phẩm, dịch vụ và các tài liệu marketing có liên quan. Khách hàng có quyền chọn để nhận các tài liệu marketing qua e-mail và thư tay, và có quyền dừng việc nhận những tài liệu này khi yêu cầu.

5. Điều khoản khác

TPBank có quyền sửa đổi và cập nhật các vấn đề được liệt kê ở trên trong chính sách bảo mật này tại bất cứ thời điểm nào mà không cần thông báo trước với Khách hàng. Chính sách bảo mật cập nhật nhất sẽ được lưu trữ/hiển thị trên website hoặc trong phần Chính sách bảo mật thông tin tại các kênh ứng dụng khác của TPBank.

ĐIỀU 10. Giao dịch không huỷ ngang

1. Khách hàng không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch nào đã thực hiện trên Savy bằng User và Mật khẩu của Khách hàng.
2. Bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện trên Savy sẽ được TPBank coi là có giá trị và không huỷ ngang. Các giao dịch đã thực hiện được coi là Khách hàng cam kết, chấp thuận là Giao dịch do Khách hàng là người duy nhất thực hiện, TPBank không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào khác cho bên thứ ba.

ĐIỀU 11. Chứng từ

Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp dịch vụ và/hoặc giao dịch giữa TPBank và Khách hàng cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi TPBank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của Khách hàng với TPBank. Các bằng chứng này có đầy đủ tính pháp lý của một hợp đồng đã được TPBank và Khách hàng thỏa thuận và xác nhận.

ĐIỀU 12. Thiết bị, phần mềm và truy cập mạng

1. Khách hàng đơn phương chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành máy tính/thiết bị truy cập cá nhân của Khách hàng thường xuyên cập nhật phần mềm Savy từ kho ứng dụng của các hệ điều hành tương ứng. TPBank không chịu trách nhiệm về việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc thiết bị truy cập của Khách hàng trong quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ.
2. Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo thiết bị của Khách hàng sử dụng trong việc truy cập các dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được dịch vụ.
3. TPBank không hỗ trợ Dịch vụ trên các thiết bị root/jailbreak/hoặc bất kỳ hình thức kỹ thuật nào tương đương. Nếu Khách hàng vẫn sử dụng Dịch vụ dưới bất kỳ hình thức nào, Khách hàng sẽ chịu mọi trách

nhiệm và rủi ro phát sinh do thiết bị root/jailbreak/hoặc bất kỳ hình thức kỹ thuật nào tương đương gây nên trước pháp luật, TPBank hay bất cứ bên thứ ba nào khác.

ĐIỀU 13. Sửa đổi nội dung Điều khoản, điều kiện

1. TPBank được phép sửa đổi nội dung Điều khoản, điều kiện này bằng cách thông báo trên website và/hoặc ứng dụng của Savy.
2. TPBank sẽ chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng trong vòng 24 giờ sau khi nhận được thông báo về việc chấm dứt sử dụng dịch vụ bằng văn bản của Khách hàng. Trong khoảng thời gian đó, Khách hàng nếu vẫn sử dụng dịch vụ phải tuân theo các nội dung đã được sửa đổi của Điều khoản, điều kiện như thông báo của TPBank trên website và/hoặc ứng dụng Savy.
3. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm có hiệu lực của sửa đổi Điều khoản, điều kiện có nghĩa là Khách hàng chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi đó.

ĐIỀU 14. Biểu phí

1. Biểu phí dịch vụ và các dịch vụ liên quan sẽ do TPBank quy định theo từng thời kỳ. Xem chi tiết tại đây (hyperlink)
2. TPBank có thể thay đổi biểu phí trong từng thời kỳ, việc thay đổi biểu phí sẽ được công bố trên website và ứng dụng của Savy.

ĐIỀU 15. Chấp thuận các dịch vụ khác

Khách hàng đồng ý rằng trong trường hợp TPBank cung cấp bất kỳ dịch vụ nào khác được cung cấp cho Khách hàng theo các phương thức điện tử trên ứng dụng Savy tại bản Điều khoản, Điều kiện này thì Khách hàng đồng ý sử dụng các dịch vụ đó và chấp thuận các điều khoản, điều kiện của dịch vụ đó với điều kiện:

1. TPBank thông báo cho Khách hàng về các dịch vụ hoặc ứng dụng đó (trên website, bằng văn bản, qua email, qua thông báo ứng dụng, điện thoại, SMS hoặc phương thức khác nếu có thoả thuận với Khách hàng); và
2. Khách hàng tự động sử dụng dịch vụ/tiện ích đó mỗi khi đăng nhập vào Savy và chấp nhận điều kiện, điều khoản hoặc quy định của TPBank về dịch vụ/tiện ích đó.

ĐIỀU 16. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp

Điều khoản, điều kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến việc giải thích từ ngữ trong Điều khoản, điều kiện này thì việc giải thích từ ngữ theo ý chí của TPBank sẽ được ưu tiên áp dụng. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện Hợp đồng giữa Khách hàng và TPBank, thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hoà giải. Trường hợp hoà giải không thành, các Bên có quyền đưa tranh chấp ra Toà án có thẩm quyền theo quy định pháp luật để giải quyết.

ĐIỀU 17. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành

Điều khoản, điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng chọn đăng ký sử dụng Savy thành công cho đến khi Khách hàng chấm dứt sử dụng Dịch vụ hoặc TPBank chấm dứt cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng theo Điều khoản, điều kiện này.